

PENGARUH RESPONSIVITAS DAN KOMITMEN KERJA APARATUR DESA TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT DESA BUKIT PERMATA KECAMATAN KAUBUN KABUPATEN KUTAI TIMUR

**Andi Wijayanto¹, Dr. Phil. I Ketut Gunawan, M.A², Dr. Anwar Alaydrus,
S.Sos., M.M³**

Abstrak

Andi Wijayanto, Pengaruh Responsivitas Dan Komitmen Kerja Aparatur Desa Terhadap Kepuasan Masyarakat Desa Bukit Permata Kecamatan Kaubun Kabupaten Kutai Timur dibawah bimbingan yang saya hormati Bapak Dr. Phill. I Ketut Gunawan, M.A sebagai Pembimbing I dan Dr. Anwar Alaydrus, S.Sos., MM sebagai Pembimbing II.

Penelitian ini berusaha untuk melihat Pengaruh Responsivitas Terhadap Kepuasan Masyarakat Desa Bukit Permata Kecamatan Kaubun Kabupaten Kutai Timur, untuk melihat Pengaruh Komitmen Kerja Terhadap Kepuasan Masyarakat Desa Bukit Permata Kecamatan Kaubun Kabupaten Kutai Timur, dan untuk melihat Pengaruh Responsivitas Dan Komitmen Kerja Terhadap Kepuasan Masyarakat Desa Bukit Permata Kecamatan Kaubun Kabupaten Kutai Timur.

Penelitian ini dilaksanakan pada Desa Bukit Permata Kecamatan Kaubun Kabupaten Kutai Timur. Pengumpulan data dilakukan dengan penelitian kepustakaan, observasi dan kuisisioner, dengan menggunakan metode Simple Random Sampling sehingga diperoleh 82 orang sampel penelitian dari 547Kepala Keluarga (KK) populasi yang ada pada Desa Bukit Permata Kecamatan Kaubun Kabupaten Kutai Timur. Data-data yang dikumpulkan dibandingkan dan dianalisis dengan analisa kuantitatif.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Responsivitas memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap Kepuasan Masyarakat Desa Bukit Permata Kecamatan Kaubun Kabupaten Kutai Timur dan Komitmen Kerja memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap Kepuasan Masyarakat Desa Bukit Permata Kecamatan Kaubun Kabupaten Kutai Timur.

Kata Kunci: Responsivitas, komitmen, kerja, kepuasan, masyarakat, Kutai Timur

¹ Mahasiswa Program Studi Ilmu Pemerintahan, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Mulawarman. Email: andiwjynto@gmail.com

² Pembimbing I Program Studi Ilmu Pemerintahan, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Mulawarman.

³ Pembimbing II Program Studi Ilmu Pemerintahan, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Mulawarman

Pendahuluan

Pelayanan publik merupakan salah satu alasan sekaligus tujuannya dibentuknya negara, dan merupakan bentuk pelaksanaan peran negara dalam melayani warga negaranya. Pelayanan publik yang berkualitas merupakan hak setiap warga negaranya dan penyelenggara pelayanan berkewajiban memenuhi ekspektasi dari warga negaranya dan memastikan bahwa mereka telah mendapat pelayanan yang layak dan memuaskan.

Kepuasan masyarakat dapat diartikan sebagai tingkat persamaan seseorang setelah membandingkan kinerja (hasil) yang dirasakan dengan harapannya Lukman (2000: 119). Kepuasan banyak ditentukan oleh kualitas dari penyedia pelayanan dalam hal ini aparatur desa dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Apabila pelayanan tidak sama atau tidak sesuai dengan harapan masyarakat maka dimata masyarakat pelayanan yang diberikan dinilai buruk dan tidak memuaskan.

Kepuasan masyarakat dapat timbul salah satunya apabila masyarakat selaku pemohon pelayanan mendapat pelayanan yang baik dan responsif. Tentu tidak pelayanan yang responsif yang dapat mewujudkan kepuasan masyarakat, namun juga bentuk lain seperti tingkat kontribusi dan loyalitas dari aparatur desa selaku penyedia pelayanan terhadap instansi.

Dari sekian banyak faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan masyarakat, penulis mengambil dua faktor yang akan di teliti dalam penelitian ini. Faktor yang pertama adalah responsivitas. Responsivitas adalah kemampuan birokrasi untuk mengenali kebutuhan masyarakat, menyusun agenda dan prioritas pelayanan, serta mengembangkan program-program pelayanan sesuai dengan kebutuhan dan aspirasi masyarakat. Secara singkat dapat dikatakan bahwa responsivitas ini mengukur daya tanggap birokrasi terhadap harapan, keinginan dan aspirasi serta tuntutan pengguna jasa. Dengan adanya responsivitas, aparatur desa diharapkan cepat tanggap dalam menangani dan melayani setiap masyarakat yang mengajukan permohonan pelayanan.

Faktor yang kedua adalah komitmen kerja. Komitmen kerja merupakan sifat hubungan antara individu dengan organisasi kerja, dimana individu mempunyai keyakinan diri terhadap nilai-nilai dan tujuan organisasi kerja, adanya kerelaan untuk menggunakan usahanya secara sungguh-sungguh demi kepentingan organisasi kerja serta mempunyai keinginan yang kuat untuk tetap menjadi bagian dari organisasi kerja. Apabila komitmen kerja tidak baik, maka dapat menyebabkan aparatur desa bekerja kurang optimal dan pada akhirnya berdampak pada kepuasan masyarakat yang terkesan tidak memberikan pelayanan dengan baik dan. Sebaliknya, aparatur desa akan bekerja dengan maksimal, apabila komitmen kerja dari aparatur desa tinggi. Komitmen kerja dari aparatur desa yang tinggi akan memberikan pelayanan yang baik dan berkualitas untuk memberikan kepuasan kepada masyarakat.

Berdasarkan hasil observasi sementara penulis pada objek penelitian yaitu pada Desa Bukit Permata Kecamatan Kaubun Kabupaten Kutai Timur, penulis memperoleh beberapa masalah terkait dengan responsivitas, komitmen kerja serta gejala rendahnya kepuasan masyarakat. Beberapa masalah tersebut yaitu :

1. Ketika masyarakat datang ke kantor Desa Bukit Permata dan mengalami kebingungan berkaitan dengan informasi pelayanan, jarang sekali aparatur yang berinisiatif untuk membantu atau sekedar menanyakan kesulitan yang dialami masyarakat.
2. Aparatur desa kurang cepat tanggap dalam menangani pengaduan keluhan masyarakat yang datang ke kantor desa.
3. Masih terdapat aparatur desa yang tidak tepat waktu datang ke kantor desa sehingga masyarakat harus menunggu aparatur/petugas pelayanan datang ke kantor desa.
4. Aparatur/petugas pelayanan terkadang meninggalkan kantor pada saat jam kerja serta aparatur desa yang bersikap santai pada saat jam kerja.
5. Kurangnya sarana/fasilitas ruang tunggu di kantor desa sehingga membuat masyarakat yang datang untuk memperoleh pelayanan merasa tidak nyaman ketika menunggu antrian pelayanan.
6. Sikap yang ditunjukkan aparatur desa tidak selalu ramah dalam menyambut masyarakat yang datang, sehingga masyarakat merasa tidak dihargai dan merasa tidak dilayani dengan baik.
7. Aparatur/petugas pelayanan terkadang menunda penyelesaian produk (hasil) pelayanan yang seharusnya dapat diselesaikan dihari itu juga dan diberikan kepada masyarakat. Hal tersebut membuat masyarakat kecewa dan masyarakat tidak puas dengan pelayanan yang diberikan aparatur/petugas.

Berangkat dari kondisi dan penjelasan yang ada, penulis tertarik untuk meneliti, apakah responsivitas berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat, apakah komitmen kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat, dan apakah responsivitas dan komitmen kerja secara bersama-sama berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat Desa Bukit Permata Kecamatan Kaubun Kabupaten Kutai Timur.

Kerangka Dasar Teori

Responsivitas

Menurut Zeithaml, Parasuraman & Berry dalam Agus Dwiyanto, (2006 : 145) responsivitas adalah kerelaan untuk menolong pengguna layanan dan menyelenggarakan pelayanan secara ikhlas. Menurut Fitzsimmons dalam Sedarmayanti (2004 : 90), salah satu dimensi untuk menentukan kualitas pelayanan adalah *responsiveness*/responsivitas. Responsivitas adalah kesadaran atau keinginan untuk membantu konsumen dan memberikan pelayanan yang cepat.

Adapun indikator dari responsivitas menurut Hardiyansyah (2011 : 46), adalah:

- a. Merespon setiap masyarakat/pemohon yang ingin mendapatkan pelayanan.

Indikator ini mencakup sikap dan komunikasi yang baik dari para penyedia layanan.

- b. Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan cepat.
Pelayanan dengan cepat ini berkaitan dengan kesigapan dan ketulusan penyedia layanan dalam menjawab pertanyaan dan memenuhi permintaan masyarakat.
- c. Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan tepat.
Yaitu tidak terjadi kesalahan dalam melayani , artinya pelayanan yang diberikan sesuai dengan keinginan masyarakat sehingga tidak ada yang merasa dirugikan atas pelayanan yang didapatnya.
- d. Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan cermat.
Berarti penyedia layanan harus selalu fokus dan sungguh-sungguh dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.
- e. Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan waktu yang tepat. Waktu yang tepat berarti pelaksanaan pelayanan kepada masyarakat dapat diselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan sehingga dapat memberikan kepastian pelayanan kepada masyarakat.
- f. Semua keluhan masyarakat direspon oleh petugas.
Bahwa setiap penyedia layanan harus menyediakan akses kepada masyarakat untuk dapat menyampaikan keluhannya dan dapat dicarikan solusi yang terbaik.

Komitmen Kerja

Menurut Zurnali (2010) komitmen merupakan perasaan yang kuat dan erat dari seseorang terhadap tujuan dan nilai suatu instansi dalam hubungannya dengan peran mereka terhadap upaya pencapaian tujuan dan nilai-nilai tersebut.. Sementara itu menurut Soekidjan (2009) komitmen adalah kemampuan dan kemauan untuk menyelaraskan perilaku pribadi dengan kebutuhan, prioritas dan tujuan instansi. Hal ini mencakup cara-cara mengembangkan tujuan atau memenuhi kebutuhan instansi yang intinya mendahulukan misi instansi dari pada kepentingan pribadi.

Adapun indikator dari komitmen kerja menurut Allen dan Meyer (1993) dalam Eva Kris (2009), yaitu :

1. *Affective commitment* atau komitmen afektif.
Komitmen afektif terjadi apabila karyawan ingin menjadi bagian dari organisasi karena adanya ikatan emosional.
2. *Continuance commitment* atau komitmen berkelanjutan.
Komitmen berkelanjutan adalah perasaan berat untuk meninggalkan instansi dikarenakan kebutuhan untuk bertahan dengan pertimbangan biaya

apabila meninggalkan instansi dan penghargaan yang berkenaan dengan partisipasi di dalam instansi.

3. *Normative Commitment* atau komitmen normatif.

Komitmen normatif timbul dari nilai-nilai dalam diri karyawan. Karyawan bertahan menjadi anggota organisasi karena adanya kesadaran bahwa komitmen terhadap organisasi merupakan hal yang seharusnya dilakukan.

Kepuasan Masyarakat

Menurut Lukman (2000: 119) kepuasan sebagaimana tingkat persamaan seseorang setelah membandingkan kinerja (hasil) yang dirasakan dengan harapannya. Sementara itu Tse dan Wilton (dalam Tjiptono, 2004 : 146) menyebutkan bahwa kepuasan atau ketidakpuasan masyarakat adalah respon masyarakat terhadap evaluasi ketidaksesuaian yang dirasakan antara harapan sebelumnya dan kinerja aktual produk setelah pemakaiannya. Kepuasan masyarakat merupakan fungsi dari harapan dan kinerja.

Adapun indikator dari kepuasan masyarakat menurut Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2014 Tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik, yaitu :

- a. Persyaratan
Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.
- b. Prosedur
Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.
- c. Waktu pelayanan
Waktu pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.
- d. Biaya/Tarif
Biaya/Tarif adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.
- e. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan
Produk spesifikasi jenis pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan.
- f. Kompetensi Pelaksana
Kompetensi Pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman.
- g. Perilaku Pelaksana
Perilaku pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.
- h. Maklumat Pelayanan

Maklumat pelayanan adalah merupakan pernyataan kesanggupan dan kewajiban penyelenggara untuk melaksanakan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan.

- i. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan
Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.

Pengaruh Responsivitas dan Komitmen Kerja terhadap Kepuasan Masyarakat

Responsivitas dan komitmen kerja merupakan faktor yang sangat penting untuk mewujudkan kepuasan masyarakat. Hal tersebut sejalan pendapat Zethaml dkk, 1990 dalam (Hardiyansyah 2011:46) bahwa masyarakat selaku pelanggan dari pelayanan yang dilaksanakan oleh pemerintah berhak mendapatkan pelayanan yang cermat dalam segala bidang sesuai dengan kebutuhan masyarakat sebagai pengguna jasa layanan yang diberikan dan telah mengikuti prosedur sesuai ketentuan yang berlaku.

Pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dilakukan dengan cermat sebagai salah satu indikator responsivitas yakni petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan cermat dengan harapan dan kebutuhannya maka masyarakat akan merasa puas dengan pelayanan yang diterimanya. Kemudian pendapat dari He, Li, dan Lai (2011) umumnya komitmen dari seorang karyawan berfungsi sebagai ikatan psikologis yang mendorong pekerja untuk memenuhi kepentingan organisasi dalam memuaskan pelanggan

Hipotesis

Hipotesis adalah jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian, dimana rumusan masalah penelitian telah dinyatakan dalam bentuk kalimat pertanyaan (Sugiyono 2011:70). Berdasarkan hal tersebut di atas, maka hipotesis penelitian yang dikemukakan penulis adalah sebagai berikut :

- a. Responsivitas berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat Desa Bukit Permata Kecamatan Kaibun Kabupaten Kutai Timur.
- b. Komitmen kerja berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat Desa Bukit Permata Kecamatan Kaibun Kabupaten Kutai Timur.
- c. Responsivitas dan komitmen kerja berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat Desa Bukit Permata Kecamatan Kaibun Kabupaten Kutai Timur.

Definisi Operasional

Definisi operasional menentukan kriteria dari indikator-indikator yang dapat diukur dari masing-masing variabel penelitian.

Adapun indikator yang penulis kemukakan adalah sebagai berikut :

1. Responsivitas indikatornya adalah :
 - a. Merespon setiap masyarakat/pemohon yang ingin mendapatkan pelayanan.

- b. Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan cepat.
 - c. Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan tepat.
 - d. Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan cermat.
 - e. Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan waktu yang tepat.
 - f. Semua keluhan masyarakat direspon oleh petugas.
2. Komitmen kerja indikatornya adalah :
- a. *Affective commitment* atau komitmen afektif.
 - b. *Continuance commitment* atau komitmen berkelanjutan.
 - c. *Normative Commitment* atau komitmen normatif
3. Kepuasan masyarakat indikatornya adalah :
- a. Persyaratan
 - b. Prosedur
 - c. Waktu pelayanan
 - d. Biaya/Tarif
 - e. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan
 - f. Kompetensi Pelaksana
 - g. Perilaku Pelaksana
 - h. Maklumat Pelayanan
 - i. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

Metode Penelitian

Sesuai dengan rumusan masalah yang ada maka jenis penelitian ini merupakan penelitian dengan pendekatan kuantitatif, dan berdasarkan tingkat eksplanasinya penelitian ini merupakan penelitian asosiatif. Penelitian asosiatif merupakan penelitian yang bertujuan mengetahui hubungan antara dua variabel atau lebih. Jadi penelitian yang dilakukan ini adalah penelitian kuantitatif asosiatif. Populasi dari penelitian ini adalah seluruh masyarakat Desa Bukit Permata Kecamatan Kaubun Kabupaten Kutai Timur yang berjumlah 547 Kepala Keluarga (KK). Berdasarkan hasil perhitungan dengan rumus, maka dapat ditentukan jumlah sampel dalam penelitian ini sebanyak 82 orang. Dalam penelitian ini menggunakan dua teknik pengumpulan data, penelitian kepustakaan (*library research*) dan penelitian lapangan (*field work research*).

Penelitian ini menggunakan skala likert, pada umumnya jawaban responden yang diukur dengan menggunakan skala likert (*Lykert scale*) diadakan *scoring* yakni pemberian nilai numerikal misalnya 1, 2, 3, 4, dan 5.

Dalam penelitian kuantitatif maka data ordinal yang diperoleh dari responden harus ditransformasikan ke dalam data interval. Untuk merubah data tersebut maka penulis menggunakan aplikasi *Method of Successive Interval (MSI)*. Untuk menganalisis data yang diperoleh dalam rangka pengujian hipotesis, penulis menggunakan statistik parametris. Adapun teknik yang dipakai untuk menguji hipotesis digunakan korelasi *product moment*, analisis korelasi parsial, regresi linier berganda, kecermatan prediksi, dan koefisien penentu atau determinasi.

Hasil Penelitian dan Pembahasan

Analisis dan Pembahasan

Analisis Sub Variabel

Analisis sub variabel yang dimaksud adalah indikator dari responsivitas dan komitmen kerja serta kepuasan masyarakat Desa Bukit Permata Kecamatan Kaibun Kabupaten Kutai Timur.

Analisis Variabel

Analisi Variabel Responsivitas

Berdasarkan jawaban yang telah diberikan oleh 82 responden terhadap pertanyaan-pertanyaan yang diajukan dalam variabel ini dapat diketahui bahwa 57 orang responden atau 69,5% berpendapat bahwa responsivitas termasuk dalam kategori baik.

Ini merupakan jawaban keseluruhan kuisisioner responsivitas yang dirata-ratakan. Sehingga disimpulkan bahwa responsivitas aparatur Desa Bukit Permata Kecamatan Kaibun Kabupaten Kutai Timur termasuk dalam kategori baik, yang berarti responsivitas yang dimiliki oleh aparatur desa adalah baik .

Analisis Variabel Komitmen Kerja

Berdasarkan jawaban yang telah diberikan oleh 82 orang responden terhadap pertanyaan-pertanyaan yang diajukan dalam variabel ini dapat diketahui bahwa 64 orang atau 78,0% berpendapat bahwa komitmen kerja termasuk dalam kategori tinggi, ini merupakan jawaban keseluruhan kuisisioner pada variabel komitmen kerja yang telah dirata-ratakan.

Sehingga dapat disimpulkan bahwa komitmen kerja aparatur desa Bukit Permata Kecamatan Kaibun Kabupaten Kutai Timur termasuk dalam kategori tinggi, yang berarti tingkat komitmen yang dimiliki oleh aparatur desa tinggi.

Analisis Variabel Kepuasan Masyarakat

Berdasarkan jawaban yang telah diberikan oleh 82 orang responden terhadap pertanyaan-pertanyaan yang diajukan dalam variabel ini, dapat diketahui bahwa 60 orang responden atau 73,2% tingkat kepuasan masyarakat termasuk dalam kategori tinggi, ini merupakan jawaban keseluruhan kuisisioner pada variabel kepuasan masyarakat yang telah dirata-ratakan. Sehingga dapat disimpulkan bahwa kepuasan masyarakat Desa Bukit Permata Kecamatan Kaibun Kabupaten Kutai Timur termasuk dalam kategori tinggi, yang berarti bahwa sebagian besar masyarakat Desa Bukit Permata Kecamatan Kaibun Kabupaten Kutai Timur merasakan kepuasan yang tinggi atas pelayanan yang diberikan aparatur desa.

Pengujian Hipotesis

Analisis Korelasi Product Moment

Hubungan antara Responsivitas (X1) dengan Kepuasan Masyarakat (Y)

Hasil korelasi antara variabel Responsivitas (X1) dengan variabel Kepuasan Masyarakat (Y) adalah 0,671. Untuk mengetahui korelasi ini signifikan atau tidak maka dilakukan dengan Uji F dengan cara membandingkan nilai F_{test} dan nilai F_{tabel} . Dari hasil perhitungan diperoleh nilai F_{test} sebesar 66,33 dan nilai F_{tabel} sebesar 2,37, ini berarti nilai F_{test} lebih besar dari nilai F_{tabel} ($66,33 > 2,37$) maka korelasi ini adalah signifikan.

Jadi dapat disimpulkan bahwa korelasi ini adalah positif dan setelah dilakukan uji F maka korelasinya signifikan, hal ini menunjukkan bahwa variabel Responsivitas memiliki hubungan yang positif dan signifikan terhadap Kepuasan Masyarakat Desa Bukit Permata Kecamatan Kaibun Kabupaten Kutai Timur.

Hubungan antara Komitmen Kerja (X2) dengan Kepuasan Masyarakat (Y)

Hasil korelasi antara variabel Komitmen Kerja (X2) dengan variabel Kepuasan Masyarakat (Y) adalah 0,660. Untuk mengetahui korelasi ini signifikan atau tidak maka dilakukan Uji F dengan cara membandingkan nilai F_{test} dan nilai F_{tabel} . Dari hasil perhitungan diperoleh nilai F_{test} sebesar 62,55 dan nilai F_{tabel} sebesar 2,37, ini berarti nilai F_{test} lebih besar dari nilai F_{tabel} ($62,55 > 2,37$) maka korelasi ini adalah signifikan.

Jadi dapat disimpulkan bahwa korelasi ini adalah positif dan setelah dilakukan uji F maka korelasinya signifikan, hal ini menunjukkan bahwa variabel Komitmen Kerja memiliki hubungan yang positif dan signifikan terhadap Kepuasan Masyarakat Desa Bukit Permata Kecamatan Kaibun Kabupaten Kutai Timur.

Analisis Korelasi Parsial

Variabel X2 sebagai kontrol

Hasil korelasi variabel responsivitas (X_1) terhadap kepuasan masyarakat (Y) dengan variabel komitmen kerja (X_2) sebagai kontrol adalah 0,453. Untuk mengetahui korelasi ini murni atau tidak maka dilakukan Uji F dengan cara membandingkan nilai F_{test} dan nilai F_{tabel} .

Dari hasil perhitungan diperoleh nilai F_{test} sebesar 20,39 dan nilai F_{tabel} sebesar 2,15, ini berarti nilai F_{test} lebih besar dibandingkan dengan nilai F_{tabel} ($20,39 > 2,15$). Setelah dilakukan uji F maka hasil tersebut menunjukkan hubungan yang murni. Dengan demikian maka dapat disimpulkan bahwa variabel responsivitas memiliki hubungan yang murni terhadap kepuasan masyarakat Desa Bukit Permata Kecamatan Kaibun Kabupaten Kutai Timur dengan variabel komitmen kerja sebagai kontrol.

Variabel X1 sebagai kontrol

Hasil korelasi variabel variabel komitmen kerja (X_2) terhadap kepuasan masyarakat (Y) dengan variabel responsivitas (X_1) sebagai kontrol adalah 0,429. Untuk mengetahui korelasi ini murni atau tidak maka dilakukan Uji F dengan cara membandingkan nilai F_{test} dan nilai F_{tabel} . Dari hasil perhitungan diperoleh nilai F_{test} sebesar 17,81 dan nilai F_{tabel} sebesar 2,15, ini berarti nilai F_{test} yang diperoleh lebih besar dibandingkan dengan nilai F_{tabel} ($17,81 > 2,15$). Setelah dilakukan uji F maka hasil tersebut menunjukkan hubungan yang murni. Dengan demikian maka dapat disimpulkan bahwa variabel komitmen kerja memiliki hubungan yang murni terhadap kepuasan masyarakat Desa Bukit Permata Kecamatan Kaubun Kabupaten Kutai Timur dengan variabel responsivitas sebagai kontrol.

Analisis Regresi Berganda

Regresi berganda merupakan angka yang menunjukkan arah dan kuatnya pengaruh dua variabel atau lebih secara bersama-sama terhadap variabel lainnya. Analisis regresi berganda rumus sebagai berikut :

$$Y = a + b_1 X_1 + b_2 X_2$$

Dari hasil perhitungan dapat diketahui bahwa $a = 1,429$ $b_1 = 0,272$ dan $b_2 = 0,255$, maka persamaan regresinya yaitu :
 $Y = 1,429 + 0,272 (X_1) + 0,255 (X_2)$

Dapat diketahui nilai dari F_{test} sebesar 48,459. Untuk mengetahui signifikan atau tidak dengan cara membandingkan nilai F_{test} dan nilai F_{tabel} , dengan melihat nilai F_{tabel} sebesar 2,37. Ini berarti bahwa nilai F_{test} lebih besar dibandingkan dengan nilai F_{tabel} ($48,459 > 2,37$), maka persamaan garis regresi tersebut adalah signifikan yang berarti dapat dipakai untuk memprediksi atau sebagai prediktor variabel penelitian.

Dengan nilai koefisien regresi b_1 sebesar 0,272. Untuk mengetahui koefisien tersebut signifikan atau tidak dengan cara membandingkan nilai t_{test} dan nilai t_{tabel} , dari hasil perhitungan diperoleh nilai t_{test} variabel responsivitas sebesar 4,516 dan nilai t_{tabel} sebesar 1,664. Ini menunjukkan bahwa nilai t_{test} lebih besar dari nilai t_{tabel} ($4,516 > 1,664$), maka hubungan responsivitas terhadap kepuasan masyarakat signifikan. Artinya setiap perubahan sebesar satu satuan dalam variabel responsivitas mengakibatkan perubahan sebesar 0,272 terhadap kepuasan masyarakat. Dengan demikian maka pengaruh responsivitas terhadap kepuasan masyarakat adalah signifikan.

Selanjutnya dengan nilai koefisien regresi b_2 sebesar 0,255. Untuk mengetahui koefisien tersebut signifikan atau tidak dengan cara membandingkan nilai t_{test} dan nilai t_{tabel} , dari hasil perhitungan diperoleh nilai t_{test} variabel komitmen kerja sebesar 4,221 dan nilai t_{tabel} sebesar 1,664. Ini menunjukkan

bahwa nilai t_{test} lebih besar dari nilai t_{tabel} ($4,221 > 1,664$), maka hubungan komitmen kerja terhadap kepuasan masyarakat signifikan. Artinya setiap perubahan sebesar satu satuan dalam variabel komitmen kerja mengakibatkan perubahan sebesar 0,255 terhadap variabel kepuasan masyarakat. Dengan demikian bahwa pengaruh komitmen kerja terhadap kepuasan masyarakat adalah signifikan.

Kecermatan Prediksi

Untuk mengetahui kecermatan prediksi dari regresi linier tersebut, maka dilakukan dengan cara membandingkan antara standar deviasi dari Y (S_y) dengan *standar error of estimate* (SE_{est}). Dari hasil perhitungan diperoleh nilai dari variabel kepuasan masyarakat/Y (S_y) yaitu sebesar 0,26752, sedangkan nilai dari *standar error of the estimate* (SE_{est}) yaitu sebesar 0,18153. Dengan demikian maka nilai S_y lebih besar dari nilai SE_{est} ($0,18153 > 0,26752$). Hal ini menunjukkan bahwa prediksi di atas adalah cermat.

Analisis Koefisien Determinasi atau Koefisien Penentu

Cara ini digunakan untuk melihat persentase pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat. Dari hasil perhitungan, maka R square yang diperoleh yaitu sebesar 0,551 dan untuk mengetahui besarnya koefisien determinasi atau koefisien penentu maka dilakukan perhitungan dengan hasil 55,1%.

Ini menunjukkan bahwa pengaruh variabel responsivitas dan komitmen kerja terhadap kepuasan masyarakat sebesar 55,1%. Dengan demikian, maka ada variabel-variabel lain sebesar 44,9% yang mempengaruhi kepuasan masyarakat Desa Bukit Permata Kecamatan Kaibun Kabupaten Kutai Timur.

Kesimpulan dan saran

Kesimpulan

Berdasarkan pembahasan yang terdapat pada bab-bab di atas dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut :

1. Dengan uji analisis korelasi *product moment*, dapat disimpulkan bahwa Responsivitas memiliki hubungan yang positif dan signifikan terhadap Kepuasan Masyarakat Desa Bukit Permata Kecamatan Kaibun Kabupaten Kutai Timur. Dengan uji analisis korelasi *product moment*, dapat disimpulkan bahwa Komitmen Kerja memiliki hubungan yang positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat Desa Bukit Permata Kecamatan Kaibun Kabupaten Kutai Timur.
2. Dengan menggunakan uji korelasi parsial, dapat disimpulkan bahwa hubungan variabel Responsivitas dengan Kepuasan Masyarakat Desa Bukit Permata Kecamatan Kaibun Kabupaten Kutai Timur adalah murni. Murni ini bermakna bahwa hubungan kedua variabel tidak akan berubah atau akan terjadi perubahan yang sangat kecil walaupun hubungan tersebut dipengaruhi

- oleh variabel kontrol. Dengan menggunakan uji korelasi parsial, dapat disimpulkan bahwa hubungan variabel Komitmen Kerja dengan variabel Kepuasan Masyarakat Desa Bukit Permata Kecamatan Kaibun Kabupaten Kutai Timur adalah murni. Murni ini bermakna bahwa hubungan kedua variabel tidak akan berubah atau akan terjadi perubahan yang sangat kecil walaupun hubungan tersebut dipengaruhi oleh variabel kontrol.
3. Dengan uji analisis regresi berganda, dapat disimpulkan bahwa variabel Responsivitas memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap Kepuasan Masyarakat Desa Bukit Permata Kecamatan Kaibun Kabupaten Kutai Timur, sehingga hipotesis ini dapat diterima. Dengan uji analisis regresi berganda, dapat disimpulkan bahwa variabel Komitmen Kerja memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap Kepuasan Masyarakat Desa Bukit Permata Kecamatan Kaibun Kabupaten Kutai Timur, sehingga hipotesis ini dapat diterima
 4. Pengaruh variabel Responsivitas dan Komitmen Kerja terhadap Kepuasan Masyarakat Desa Bukit Permata Kecamatan Kaibun Kabupaten Kutai Timur sebesar 55,1%. Dengan demikian, maka ada variabel-variabel lain sebesar 44,9% yang mempengaruhi Kepuasan Masyarakat Desa Bukit Permata Kecamatan Kaibun Kabupaten Kutai Timur.

Saran

Setelah melaksanakan penelitian dan melakukan perhitungan dari data yang dikumpulkan, maka ada beberapa saran yang penulis sampaikan :

1. Oleh karena responsivitas berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat Desa Bukit Permata Kecamatan Kaibun Kabupaten Kutai Timur, maka disarankan agar Kepala Desa beserta jajarannya pada Kantor Desa Bukit Permata Kecamatan Kaibun Kabupaten Kutai Timur khususnya petugas pelayanan yang berada di loket pelayanan hendaknya mempertahankan responsivitas yang sudah baik dan senantiasa berusaha meningkatkan dengan memperbaiki petugas pelayanan agar lebih berinisiatif membantu atau sekedar menanyakan kesulitan yang dialami masyarakat, petugas/aparatur pelayanan harus selalu menunjukkan sikap yang ramah saat masyarakat datang sehingga masyarakat merasa dihargai dan senang, merespon setiap pengaduan, saran dan masukan dari masyarakat kemudian memberikan solusi yang baik serta untuk tidak menunda penyelesaian produk pelayanan yang seharusnya dapat diselesaikan dihari itu juga agar masyarakat tidak kecewa dengan pelayanan yang diberikan petugas/aparatur pelayanan. Dengan adanya peningkatan responsivitas seperti diatas diharapkan kepuasan masyarakat pun meningkat.
2. Dengan melihat besarnya pengaruh komitmen kerja terhadap kepuasan masyarakat Desa Bukit Permata Kecamatan Kaibun Kabupaten Kutai Timur, maka disarankan untuk memberikan teguran dan sanksi yang tegas bagi aparatur desa yang meninggalkan kantor pada saat jam kerja tanpa alasan

- yang jelas, menganjurkan aparatur desa agar lebih disiplin, penerapan sistem *reward* dan penghargaan bagi aparatur desa yang memiliki kontribusi besar bagi Desa Bukit Permata Kecamatan Kaubun Kabupaten Kutai Timur.
3. Oleh karena kepuasan masyarakat Desa Bukit Permata Kecamatan Kaubun Kabupaten Kutai Timur juga dipengaruhi oleh variabel-variabel lain di luar variabel responsivitas dan komitmen kerja yang persentasenya sebesar 44,9%, maka sudah selajaknya jika penelitian yang berkaitan dengan kepuasan masyarakat diadakan lagi dengan memakai variabel-variabel lain di luar variabel responsivitas dan komitmen kerja. Hal ini dimaksudkan untuk mengetahui faktor-faktor lain yang berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat Desa Bukit Permata Kecamatan Kaubun Kabupaten Kutai Timur. Dengan demikian berdasarkan faktor-faktor tersebut diharapkan akan ditemukan strategi-strategi lain yang dapat digunakan untuk meningkatkan kepuasan masyarakat.

Daftar Pustaka

- Eva Kris Diana Devi. 2009. "*Analisis Pengaruh Kepuasan Kerja dan Motivasi Terhadap Kinerja Karyawan dengan Komitmen Organisasional Sebagai Variabel Intervening (Studi Pada Karyawan Outsourcing PT. Semeru Karya Buana Semarang)*". Universitas Diponegoro.
- Dwiyanto, Agus. 2006. *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*. Yogyakarta: UGM Press.
- _____. 2006. *Reformasi Birokrasi Publik di Indonesia*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Hardiyansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik (Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya)*. Yogyakarta: Gava Media.
- Kepmenpan-RB Nomor 16 Tahun 2014 Tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
- Lukman, Sampara. 2000. *Manajemen Kualitas Pelayanan*. Jakarta: STIA-LAN Press.
- _____. 2013. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta. PT Bumi Aksara
- Sedarmayanti, 2004. *Good Governance*. Bandung: Mandar Maju.
- Soegiarto, Soekidjan, 2009, Komitmen Organisasi Sudahkah Menjadi Bagian Dari Kita, <www.kesad.mil.id/category/berita/ditkesad> [diakses 30 November 2016]
- Sugiyono. 2011. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta
- Tjiptono, Fendy. 2004. *Prinsip-prinsip Total Quality Service*. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Zurnali, Cut. 2010. *Learning Organization, Competency, Organizational Commitment, And Customer Orientation: Knowledge Worker-Kerangka*

Riset Manajemen Sumber Daya Manusia Masa Depan. Bandung: Unpad Press.